RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

Accord-cadre n°2611PA005 portant sur un Dispositif de ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique pour les personnels de Voies navigables de France

---

VOIES NAVIGABLES DE FRANCE
175 rue Ludovic Boutleux
CS 30820
62408 BETHUNE

Table des matières

Table des matières 2
Article 1. Présentation des voies Navigables de France 3
1.1 Présentation du réseau territorial de Voies navigables de France 3
Article 2. Objet du marché **5**
2.1 Contexte et enjeux des prestations 5
2.1.1 Contexte 5
2.1.2 Enjeux des prestations demandées 5
2.2 Objet du marché et prestations attendues 5
2.2.1 Objet du marché 5
2.2.2 Prestations 5
Article 3. Garanties requises du titulaire 8

Article 1. Présentation des voies Navigables de France

Voies navigables de France, ou VNF, est l'établissement public responsable de la gestion, de l'exploitation et du développement de 6 700 km de fleuves, canaux et rivières qui irriguent la France et la relient à ses voisins européens.

Notre mission est essentielle : transformer ce réseau séculaire en un véritable moteur de développement économique, écologique et social au service de tous. À l'écoute des besoins d'aujourd'hui et de demain, nos collaborateurs œuvrent chaque jour pour :

- Assurer une gestion fine de la ressource en eau, conciliant les différents usages tout en respectant l'environnement.
- Exploiter et moderniser nos infrastructures et renforcer la performance du réseau fluvial.
- Créer des opportunités de développement économique pour les acteurs économiques et au service des territoires.

Très concrètement, nous offrons des solutions d'utilité générale : transports responsables, stockage et distribution de l'eau, tourisme et loisirs durables, nouvelles énergies, support à la production agricole et industrielle, valorisation du patrimoine et maintien de la biodiversité.

Ce qui nous définit, c'est notre approche sur mesure. Nous collaborons étroitement avec les acteurs locaux, nationaux et européens pour développer des projets adaptés aux besoins spécifiques de chaque territoire. En somme, VNF transforme notre patrimoine fluvial en un atout majeur pour bâtir un avenir durable et prospère pour tous nos territoires.

1.1 Présentation du réseau territorial de Voies navigables de France

En vue d'offrir la meilleure qualité de service aux usagers et de développer des activités autour de la voie d'eau dans le respect de l'environnement et de la ressource en eau, le siège, basé à Béthune (Pas-de-Calais), s'appuie sur 7 directions territoriales et 8 directions nationales.

Les sept Directions Territoriales (DT) et leur siège sont :

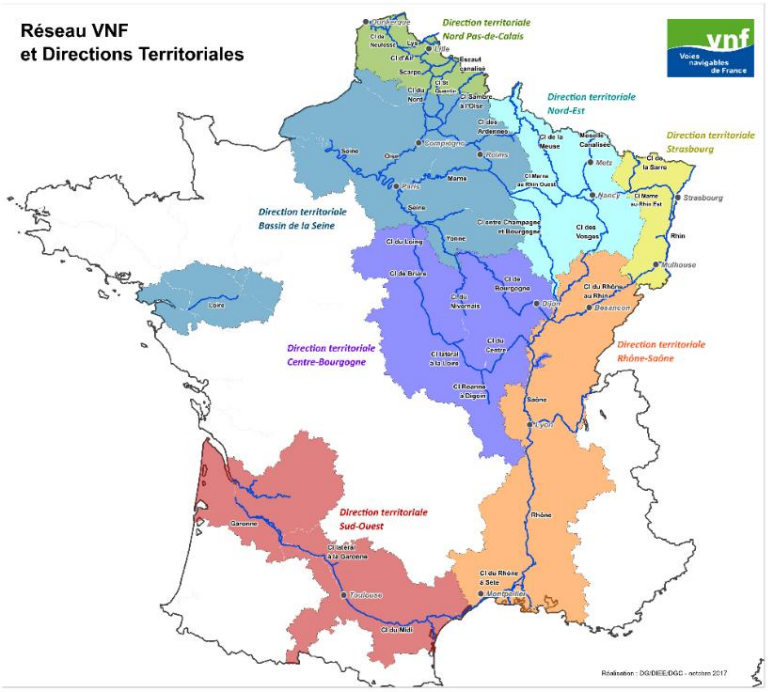
- DT Nord Pas-de-Calais, dont le siège est situé à LILLE ;
- DT Bassin de la Seine et Loire aval, dont le siège est situé à PARIS ;
- DT Nord-Est, dont le siège est situé à NANCY ;
- DT Strasbourg, dont le siège est situé à STRASBOURG ;
- DT Rhône Saône, dont le siège est situé à LYON ;
- DT Sud-Ouest, dont le siège est situé à TOULOUSE ;
- DT Centre-Bourgogne, dont le siège est situé à DIJON.

Les Directions Nationales (DN) sont les suivantes :

- Direction de la Communication (DCOM),
- Direction du Développement (DDEV),
- Direction de l'Immobilier (DIMMO),

- Direction de l'Infrastructure, de l'Eau et de l'Environnement (DIEE),
- Direction de l'Ingénierie et de la Maîtrise d'Ouvrage (DIMOA),
- Direction Juridique Économique et Financière (DJEF),
- Direction des Ressources Humaines et des Moyens (DRHM),
- Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN).

La carte, ci-après, présente les périmètres de compétence géographique des différentes directions territoriales. Il vous est possible d'obtenir plus d'informations sur www.vnf.fr



1. 2 Acteurs de la prévention des risques professionnels

VNF dispose d'une CSSCT Centrale et de huit CSSCT Locales (une pour chacune des sept directions territoriales et pour le siège).
Les acteurs de la prévention des risques professionnels sont :

- La directrice générale et le directeur général délégué,
- Les directeurs territoriaux,
- Les conseillers et les assistants de prévention ;
- Les médecins de prévention ou service de santé au travail ;
- Le réseau de conseillers techniques et d'assistantes de service social ;
- L'inspecteur santé sécurité au travail ;
- Les membres de la CSSCT ;

- La DRHM et notamment le Service Santé Sécurité et Conditions de Travail (3SCT).

Article 2. Objet du marché

2.1 Contexte et enjeux des prestations

2.1.1 Contexte

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques psychosociaux, l'établissement met à disposition de ses personnels, depuis 2018, une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique accessible 24h/24 et 7j/7, dans la garantie du respect de l'anonymat et de la confidentialité des échanges.

Cette ligne d'écoute est un dispositif complémentaire aux autres dispositifs existants et aux personnes ressources pouvant être sollicitées en cas de situation difficile telles que : la hiérarchie, le service des ressources humaines, l'assistante sociale, le médecin de prévention ou le médecin du travail, un représentant du personnel membre de la CSSCT ou le conseiller de prévention.

2.1.2 Enjeux des prestations demandées

La cellule d'écoute psychologique est un service individualisé, anonyme et confidentiel, qui doit permettre aux personnels, qui en ressentent le besoin, d'aborder des sujets pouvant occasionner un sentiment ou une situation de mal-être au travail.

Les prestations proposées n'ont pas vocation à se substituer aux travaux de prévention effectués au sein de chaque direction territoriale et du siège. Elles viennent en appui des actions initiées au sein de l'établissement en termes de prévention des risques-psychosociaux.

Le titulaire du marché pourra être amené à intervenir sur l'ensemble du réseau, y compris au sein des UTI, en fonction des situations.

2.2 Objet du marché et prestations attendues

2.2.1 Objet du marché

L'objet du marché est relatif à la mise en place et à la gestion d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique accompagnée d'autres prestations ponctuelles à destination du personnel de VNF.

2.2.2 Prestations

Les prestations du présent marché portent sur les éléments suivants :

- Mise en place et gestion d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique,

- Accompagnement de la cellule de crise au sein des directions territoriales et du siège en cas d'événement grave (suicide, accident grave…) en moins de 24h,
- Médiation dans un délai maximum de 48h,
- Accompagnement des CSSCT Locales en cas d'événement grave,
- Diagnostic organisationnel dans le cadre d'une situation dégradée,
- Mise à disposition d'un psychologue sur site par demi-journée ou journée pour des entretiens en présentiel,
- Accompagnement à la communication et au reporting.

1) Mise en place et gestion d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique (forfaitaire) :
    - Mise à disposition d'une cellule d'écoute psychologique accessible à l'ensemble des personnels soit 3820 personnes environ de statuts public et privé répartis sur l'ensemble du territoire
    - La cellule d'écoute doit être composée de psychologues diplômés et formés aux problématiques d'accompagnement des personnels en souffrance
    - Elle se matérialisera sous la forme d'un numéro vert disponible 24h/24 et 7j/7, depuis un poste fixe ou un téléphone portable ou accessible du poste de travail
    - Le titulaire s'engage à ce que l'appel débouche obligatoirement sur un contact avec un psychologue lors de l'appel pour une prise en charge immédiate, sans délai d'attente ni de rappel
    - En complément des appels pouvant être passés par nos personnels, l'établissement souhaite que soit inclue dans cette prestation la possibilité qu'un psychologue contacte directement un agent/ salarié sur demande de VNF (avec accord préalable de l'agent/du salarié)
    - Un retour trimestriel ainsi qu'un bilan annuel sur les éléments qualitatifs et quantitatifs est demandé à l'échelle de l'établissement ainsi qu'à l'échelle de chaque structure (direction territoriale, siège)
    - Le dispositif doit être accessible aux personnes en situation de handicap (handicap auditif/visuel)
    - Le titulaire s'engage à constituer une équipe dimensionnée au volume des personnels susceptibles d'utiliser cette plateforme d'écoute.

2) Accompagnement de la cellule de crise en moins de 24h en cas d'événement grave (bon de commande) :
    - Est défini comme événement grave, d'après la définition de l'OMS, une « confrontation brève ou prolongée, à une situation stressante, exceptionnellement menaçante ou catastrophique qui provoquerait des sentiments évidents de détresse chez la plupart des individus »
    - Une assistance psychologique sur site peut être mise en œuvre, sous forme d'un ou plusieurs groupes d'entretiens collectifs et/ou individuels, à la demande des directions territoriales ou du siège, suite à un événement grave
    - Le titulaire transmettra dans un délai d'un mois après chaque accompagnement un rapport détaillé et une note synthétique reprenant les principaux éléments abordés au cours des échanges et les conclusions retenues.

3) Médiation dans un délai maximum de 48h (bon de commande) :
    - Médiation dans la résolution de situations conflictuelles au sein du collectif de travail
    - La prestation prendra la forme d'une intervention sur site
    - Est attendu du titulaire qu'il se déplace sur site dans un délai de 48 heures maximum
    - La tarification de la prestation prendra la forme d'une tarification à la demi-journée ou à la journée

4) Accompagnement de la CSSCT (bon de commande) :
Suite à un évènement grave, les directions territoriales ou le siège peuvent avoir besoin d'une assistance pour la commission d'enquête de la CSSCT locale ou de la CSSCT Centrale.
Le titulaire peut être amené à :

- Donner un avis sur la rédaction du support d'enquête élaboré par la commission d'enquête
- Apporter des axes d'amélioration dudit support afin de permettre aux enquêteurs d'avoir un support adapté à la situation
- Aider la délégation d'enquête à analyser et synthétiser, facteur par facteur, le contenu des entretiens et documents recueillis
- Aider à la rédaction et sur l'identification des propositions de mesures de prévention
- L'accompagnement se fera sous la forme d'entretiens téléphoniques ou en visioconférence et de deux demi-journées de réunions en directions territoriales ou au siège.

5) Analyse organisationnelle en cas de situation de travail dégradée (bon de commande) :
Un collectif de travail sous tension, des conflits interpersonnels…peuvent parfois être le signe d'une organisation du travail dégradée. Ainsi, dans ces cas, une médiation n'est pas la solution la plus adaptée et une analyse de la situation de travail s'avère nécessaire afin de cerner finement les éléments et de pouvoir proposer des pistes d'actions
La prestation comprendra ainsi :

- Une analyse du besoin
- Réalisation de l'étude par le biais d'entretiens et éventuellement d'observations en situation réelle de travail
- Restitution de l'analyse et proposition d'actions
- Accompagnement éventuel dans la mise en œuvre des actions

6) Mise à disposition d'un psychologue sur site par demi-journée pour des entretiens en présentiel (bon de commande) :

À la demande de la direction territoriale ou du siège, des permanences pourront être mises en œuvre au sein des locaux de l'établissement afin de recevoir les personnels pour des entretiens en présentiel concernant des situations de mal-être au travail.

Ces permanences pourront être réalisées en demi-journée ou journée sur une étendue horaire pouvant aller de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Contrairement à la prise de contact via la ligne d'écoute, les séances en présentiel feront l'objet d'une orientation préalable de l'établissement.

7) Accompagnement à la communication et au reporting concernant le marché (forfaitaire) :

a. Appui dans la réalisation d'éléments de communication à destination des personnels de l'établissement : plaquettes, affichages… et d'un support commun de présentation du bilan des prestations
b. Présentation aux membres des comités de direction concernant le contenu du marché, les prestations demandées et les modalités de déclenchement de ces prestations
c. Bilans quantitatifs et qualitatifs concernant les interventions sollicitées, à l'échelle locale et à l'échelle nationale. Les éléments suivants seront à détailler : nombre d'appels, nombre d'appelants, métiers exposés, problématiques professionnelles rencontrées. Les indicateurs susceptibles d'être remontés seront définis lors d'une réunion de lancement en veillant à respecter les principes de confidentialité et d'anonymat. Ces bilans seront mis à disposition de manière trimestrielle et annuelle.

La prestation 1 relative à la ligne d'écoute et à l'accompagnement à la communication et au reporting est rémunérée forfaitairement.

Les autres prestations seront déclenchées sur demande par les directions territoriales et par le siège par bon de commande.

Article 3. Garanties requises du titulaire

Il s'agit des conditions de prestations attendues de la part du titulaire pour la mise à disposition d'une cellule d'écoute nationale ainsi que pour la réalisation de prestations nécessitant un déplacement au sein de l'établissement sur le périmètre décrit précédemment.

- Est attendu du titulaire que les interventions soient réalisées par des professionnels formés aux problématiques de risques psychosociaux au travail tels que des psychologues, psychologues du travail, psychologues cliniciens… Les psychologues intervenants devront disposer d'une expérience significative en accompagnement des situations individuelles et collectives en milieu professionnel. Une expertise dans l'un ou plusieurs des domaines suivants constituera un atout dans l'exécution des prestations : gestion des conflits, harcèlement, accompagnement des proches aidants, épuisement professionnel, violences interpersonnelles, accompagnement du changement…

- L'équipe du titulaire devra être supervisée par un psychologue référent qui assurera le suivi des actions pour l'établissement ainsi qu'un retour trimestriel auprès du chargé de projet RPS et des référents en directions territoriales et au siège.

La proposition du titulaire devra faire apparaître les profils des intervenants : formations initiales et continue, parcours professionnels, champs d'interventions, habilitations…

Le titulaire présentera dans son offre de réponse l'organisation/la méthodologie proposée pour répondre aux demandes sur l'ensemble du territoire.

Le titulaire devra offrir les garanties en matière de déontologie : l'anonymat, la confidentialité des échanges, l'absence de tout intérêt particulier et commercial (constitution de clientèle privée par exemple).

Le titulaire devra être en capacité d'intervenir au sein de l'ensemble des directions territoriales et du siège. Les frais de déplacement seront rémunérés conformément aux prix prévus au BPU.